

La Rédaction Administrative

Elaboré par Mr AMMARI ALI

LA REDACTION ADMINISTRATIVE

AMMARI Ali, ancien Moniteur de comptabilité, Adjoint Administratif et Financier, Directeur de CFPA, Inspecteur administratif et Financier, et Directeur de Wilaya.

LA REDACTION ADMINISTRATIVE

Avant-propos :

Pour comprendre les particularités du style et de l'écriture administrative, la définition et la finalité doivent être rappelées.

Le terme **administration** signifie aider, fournir, prononcer, diriger, c'est aussi l'ensemble des services et des agents constituant les autorités publiques. Celles-ci sont chargées d'assurer le (bon) fonctionnement des services publics. Ce qui s'appuie sur deux notions.

1)- La notion de **puissance publique** (les moyens) renvoie aux actes de l'administration. Ces actes constituent les prérogatives (décisions) et nécessitent une certaine solennité d'une prudence dans les formulations, afin de défendre l'intérêt général.

2)- La notion de **service public** (le but) va au-delà en se distinguant des autres activités par le fait que l'administration est un service public. Autrement dit, elle est au service de la collectivité et vise à satisfaire l'intérêt général.

Elle nécessite, donc, une neutralité, un respect, une courtoisie et une objectivité vis-à-vis de l'ensemble des usagers.

Le présent travail est le fruit d'une expérience acquise durant une carrière d'enseignement, de gestion et d'inspection.

J'ai groupé les sujets traités au tour d'un certain nombre de situations courantes choisies et méthodiquement classées.

Chaque sujet traité est analysé au double point de vue du fond et de la forme. Cette analyse sert de base à une série d'exercice de rédaction de lettres administratives.

CHAPITRE I.- GENERALITES DE LA REDACTION ADMINISTRATIVE (CORRESPONDANCE) :

I.1.- Utilité et rôle de la correspondance :

La rédaction joue un rôle majeur dans toute administration ou entreprise. Bien conçue, elle contribue activement à sa prospérité. Elle est la relation écrite au sujets d'opérations administratives (ou commerciales) entre administratifs et d'autres services administratifs, commerciaux, industriels, entre une personne et une administration ou encore entre personnes.

En effet, la réception du courrier, son enregistrement, son exploitation, la suite à lui donner et son classement en sont les phases essentielles.

La correspondance considérée comme messagère auprès des correspondants d'une administration ou d'une entreprise, la lettre doit inspirer confiance. Elle le fera grâce à son aspect extérieur, la célérité apportée à répondre. Quant au fond, on y appréciera le sens administratif traduit en un style soigné, bien adapté aux circonstances.

Très souvent encore traitée comme une activité mineure, la correspondance s'affirme partout où l'on a compris que la productivité était conditionnée et tributaire des rapports avec l'extérieur.

Elle constitue, avant tout, une économie de temps. C'est là un avantage capital. Qu'il s'agisse de renseignements à demander ou à donner, de commande à passer, d'une opération à réaliser, c'est la lettre qui permet d'agir de façon avantageuse, en épargnant aux personnes tout déplacement onéreux et toute perte de temps. Par conséquent une économie d'argent aussi, tant il est vrai qu'une lettre bien rédigée supplée à un déplacement coûteux. C'est elle qui touchera le destinataire à son adresse, dans son bureau, son atelier ou son magasin où elle ne risque pas de trouver porte close.

C'est encore la lettre qui remplacera la personne et dans tous les cas confirmera tout entretien téléphonique de quelque importance.

Dans une lettre, chaque terme doit être pesé, médité. Par elle, l'expéditeur évitera des engagements désavantageux comme on risque d'en prendre facilement au cours d'un entretien verbal. C'est elle encore qui, dans certains cas, évitera des propos trop vifs au cours d'une conversation et que l'on regrette ensuite, souvent trop tard.

Enfin, la correspondance permet de constituer des monographies des affaires ou d'opérations traitées et garantit de ce fait un contrôle efficace, une vue nette des relations avec l'extérieur.

En toute équité, il convient, cependant, de ne pas passer sous silence les insuffisances de la correspondance. Il est vrai que rien ne vaut un entretien verbal face à son interlocuteur et dont toute la lettre n'est que le faible reflet sous l'effet de l'absence du ton, du regard et du geste. Il est, en outre, bien problématique de prévoir et mesurer toutes les réactions du lecteur alors qu'au cours d'un échange de vues verbal les interlocuteurs peuvent se plier à l'évolution de l'entretien avec tous ses aléas.

Toutefois, l'entretien est assujéti aux contingences (possibilité qu'une chose peut arriver ou pas) locales ; même par téléphone il ne peut, dans tous les cas, atteindre le but visé. La lettre intervient alors pour suppléer à cet entretien, pour préciser, compléter et confirmer les engagements pris verbalement.

I.2.- Exigences de l'expression écrite :

L'expression écrite, comme l'expression orale, développe différentes aptitudes, en effet :

- a)- Oser s'exprimer en trouvant ses idées (notion de fluidité mentale) et ses mots (notion de fluidité verbale) ;
- b)- Organiser sa pensée, lui donner une logique d'expression ;
- c)- Effectuer des synthèses, avoir une pensée concise pour donner plus d'efficacité à l'expression ;
- d)- Adopter son expression (dimension relationnelle de l'expression).

I.3.- Ecrire, pour quoi faire ? :

- a)- Pour informer, pour expliquer, c'est-à-dire faire connaître et faire comprendre quelque chose à quelqu'un ;
- b)- Pour questionner, pour solliciter (lettre de demande) ;
- c)- Pour argumenter, c'est-à-dire justifier un avis, une décision ;
- d)- Pour attribuer, pour refuser, pour confirmer, pour notifier (lettre de réponse) ;
- e)- Pour contraindre, pour sanctionner, etc...

Il s'agira, donc, dans un premier temps, de déterminer son ou ses objectif (s) de communication puis dans un second temps, d'identifier le document adéquat pour enfin rédiger en structurant son discours et en fonction de codes et conventions (dispositions réglementaires) en vigueur.

I.4.- Les documents administratifs :

I.4.1.- Définition :

Le document équivaut à un renseignement écrit (du latin docere qui signifie instruite).

I.4.2.- Différents types de correspondances :

- a)- Correspondance personnelle** (Expression libre) ;
- b)- Correspondance administrative** (Expression contrôlée) ;
- c)- Correspondance commerciale** (Expression contrôlée).

I.4.3.- On distingue trois domaines dans la hiérarchie des textes :

- a)- Législatif** (traités, constitutions, lois, ordonnances) ;
- b)- Règlementaire** (Décrets, arrêtés, ils constituent le fondement et cadre légal de l'administration)

c)- **D'application** (Instructions, circulaires, notes, l'arrêté peut l'être).

I.4.4.- Organisation graphique des services de l'Etat :

L'organisation graphique des services de l'Etat est applicable dans l'ensemble des services déconcentrés et d'établissements publics.

Elle précise la transposition territoriale de l'organisation gouvernementale et les règles générales de présentation des courriers.

Les présentations ci-après des documents administratifs s'appuient et illustrent cette organisation.

CHAPITRE II. LA LETTRE ADMINISTRATIVE :

II.1.- Qualités d'une bonne lettre :

La lettre a pour mission d'atteindre un but similaire à celui qui est visé par tout entretien d'affaires. En tant qu'émissaire d'une administration ou d'une entreprise, elle saura plaire par sa présentation, user de termes précis, courtois et modérés.

On exigera donc :

- **Une bonne présentation** : Sobriété dans l'ordonnance générale et une disposition agréable ;
- **Une précision et une clarté** : Dire exactement ce dont il s'agit en mentionnant les détails indispensables, grouper les idées dans un ordre logique, rechercher la netteté et le naturel dans l'expression ;
- **Une concision** : Ne dire que ce qui est nécessaire, éviter toute prolixité (phrase contenant un grand nombre de mots) ou circonlocution oiseuse (qui exprime une pensée de manière indirecte ou imprécise).

Les règles d'ordre stylistique qui prévalent en langue française restent valables au même titre que celles de la syntaxe et de la grammaire.

II.2.- Le style :

La plupart des lettres courantes, en correspondance, présentent un style impersonnel puisqu'en raison de la fréquente répétition des mêmes faits, il s'est formé pour les exprimer, toute une série de tournures de phrases spéciales qualifiées de phraséologie administrative ou commerciale. Elles ne doivent, cependant, jamais être contraires aux règles de la syntaxe ou du bon goût.

Dans bien des cas, pourtant, le correspondancier devra user de qualités de style qui ne peuvent s'acquérir que par la lecture approfondie d'œuvres littéraires. Comment, par exemple, faire apprécier ou amener le lecteur sans le heurter à modifier son point de vue sur un objectif déterminé, concilier fermeté et courtoisie sans avoir recours à certains artifices littéraires ?

Enfin, n'oublions pas que des qualités de tact et de bon sens sont indispensables si la

lettre doit rendre de réels services. Joignons à l'étude du style une connaissance approfondie des différentes phases de la vie d'une administration ou d'une entreprise, de bonnes aptitudes de saisie, la connaissance d'une ou de plusieurs langues étrangères.

En correspondance, il faut éviter le style télégraphique (la télégraphie est un système qui permet de transmettre rapidement et au loin des nouvelles), souvent, la compréhension du texte prête à confusion.

- Exemples :** 1)- La peur des chinois fit trembler le monde ;
2)- Pendez pas gracier.

Il faut retenir ou se souvenir qu'en cas de contestation la lettre peut faire foi devant les tribunaux, et que toute lettre engage son signataire et qu'elle est le reflet d'un organisme.

LA BRUYERE A DIT : *Tout écrivain, pour écrire nettement, doit se mettre à la place de ses lecteurs, examiner son propre ouvrage comme quelque chose qui lui est nouveau, qu'il lit pour la première fois*

II.3.- La présentation de la lettre :

Toute administration ou entreprise soucieuse de se faire apprécier utilise du papier à en-tête. On choisira du papier de bonne qualité, d'un grammage pas trop léger, généralement blanc. C'est là une question de goût et d'élégance.

La mise en page de la lettre passe, obligatoirement, par l'organisation de votre lettre dans l'espace de la page et les typographies (caractères mobiles d'imprimerie) contribuent plus qu'on ne le croit à la compréhension du message.

La présentation de la lettre a, donc, une grande importance puisqu'elle doit faire ressortir des indices visuels qui guideront et faciliteront la lecture de l'utilisateur ;

En effet, la lettre est un espace à organiser, d'abord, en veillant à limiter de préférence l'ensemble de la lettre à une seule page de format A4.

Dans la mesure du possible, essayez d'organiser la page de format A4 de la manière suivante :

- a)- L'en-tête occupera le un quart (1/4) supérieur de la page ;
- b)- Le corps occupera la moitié centrale de la page ;
- c)- La signature (y compris les cachet, griffe et pièces jointes) occupera le quart (1/4) inférieur de la page.

Il est intéressant de noter l'évolution de l'en-tête depuis l'avènement du papier à lettre surchargé d'indications multiples jusqu'à l'ordonnance sobre et mesurée du papier à lettre moderne. Des clichés aux prétentions artistiques douteuses destinées à donner une vue d'ensemble de l'organisme, comportant des reproductions de médailles, des citations honorifiques, une énumération détaillée des succursales, des produits fabriqués ou des prestations de services, ont cédé le pas à l'en-

tête sobre, donnant les indications strictement indispensables et conforme à l'esprit positif d'une époque qui s'inspire du réalisme exigé par la pratique.

Dans ce domaine, Il convient de signaler la normalisation dans le souci d'unifier la présentation des lettres. Les normes établies, reconnues d'utilité publique, tendent à :

- * Simplifier le travail de saisie ;
- * Eviter toute omission quant aux indications indispensables ;
- * Faciliter le classement des lettres.

II.4.- La normalisation

Les formats utilisés sont au nombre de trois :

- * Format commercial..... 21 X 27 cm
- * Grand format commercial..... 21 X 29,7 cm
- * Demi - format commercial (mémoire) 21 x 13,5 cm

Remarque : Les marges normalisées ont un rôle important dans la présentation de la lettre. En effet, la marge de gauche est de 20 mm du bord gauche de la feuille soit environ 20 frappes pour les lignes courantes et de 45 mm du bord gauche soit 45 frappes pour les débuts d'alinéas. La marge de droite est de 10 mm soit environ 10 frappes.

II.5.- Expressions portant les mots lettre :

Les adjectifs qui caractérisent une lettre :

- a)- **Lettre familière**..... : aux parents
- b)- **Lettre administrative**..... : aux personnalités
- c)- **Lettre commerciale** : (ou d'affaires) aux commerçants/entreprises
- d)- **Lettre recommandée** : délivrée après signature du destinataire
- e)- **Lettre chargée** : qui contient une valeur, un titre
- f)- **Lettre personnelle** : qui ne doit être remise qu'au destinataire
- g)- **Lettre circulaire**..... : qui s'adresse à un grand nombre de personnes
- h)- **Lettre ouverte** : publiée dans la presse
- i)- **Lettre anonyme** : sans signature (expéditeur inconnu)

II.6.- Expressions contenant le mot lettre :

- a)- Rester **lettre morte** : Se dit d'une demande non satisfaite ;
- b)- Etre **pris au pied de la lettre** : Obligé de respecter rigoureusement ;

c)- Suivre à la lettre : suivre fidèlement les instructions.

II.7.- Quelques synonymes du nom lettre :

- a)- Un pli
- b)- Un message
- c)- Une missive
- d)- Une communication
- e)- Une dépêche

II.8.- Abréviations en usage et titre de civilité :

II. 8.1.- <u>En usage</u> :	Wilaya	W.	Etablissements	Ets
	Daïra	Dra	Société	Sté
	Place	Pl.	Facture	Fre
	Avenue	Av.	Compte	Cpte
	Boulevard	Bd	Courant	Ct
(Pour une société)	Et	&	Notre	N/
			Votre	V/

II.8.2.- Titre de civilité :

Monsieur	M.	Messieurs	MM.
Madame	Mme	Mesdames	Mmes
Mademoiselle	Mlle	Mesdemoiselles	Mlles
Maître	Me	Docteur	Dr

Remarque : Ne pas utiliser ces abréviations dans la suscription.

Remarque : Ce sont les petites imperfections auxquelles on ne donne pas souvent d'importance et une attention insuffisante qui rendent l'ensemble mauvais.

II.9.- les formes de la lettre administrative :

II.9.1.- Forme administrative :

Cette forme de lettre est utilisée dans le cadre d'une correspondance entre deux administrations distinctes et comportant un caractère professionnel :

Exemple 1 : Un Directeur de Wilaya de la Formation Professionnelle répond à une demande du Wali relative à la mise en œuvre de la politique de développement du secteur dans la Wilaya.

Cette forme de lettre est, également, utilisée dans le cadre d'une correspondance entre un émetteur et un récepteur appartenant à la même entité administrative (le Directeur de Wilaya écrit à un des chefs d'établissements de sa Wilaya).

Exemple 2 : Un formateur effectue une demande de temps partiel ou sollicite un bilan de compétences à son autorité supérieure (Direction) et sous couvert de son chef de service.

II.9.2.- Forme personnelle :

Cette forme de lettre dite **inter** est utilisée dans le cadre d'une correspondance entre l'administration et un usager, qu'il soit particulier, élu local (si l'objet n'est pas professionnel, société ou personnalité morale, association, syndicats entreprise publique ou privée).

Exemple1 : Un inspecteur d'hygiène et sécurité sanitaire répond à un restaurateur qui sollicite une information quant à ses obligations en matière d'hygiène alimentaire.

Exemple 2 : Un chef de service de l'environnement informe un P/APC d'une commune de ses nouvelles obligations en matière d'assainissement.

II.9.3.- Cas de correspondances adressées aux élus des Collectivités territoriales :

Principalement, deux situations peuvent se présenter :

1)- L'objet de la lettre est à caractère professionnel (contrôle de légalité, assainissement...) La lettre sera rédigée en forme administrative.

2)- L'objet de la lettre est à caractère personnel (demande de RDV, d'audience, d'autorisation ...) la lettre sera rédigée en forme personnelle.

II.9.4.- Règles communes de présentation de la lettre :

Le corps de lettre est séparé en paragraphes reliés par des connecteurs (rapport ou liaison de chose entre elles).

Si une deuxième page s'impose, la coupure se fera entre deux paragraphes ou deux phrases et le sigle ou signe .../... sera apposé en bas à droite de la première page, afin de ne pas utiliser la seconde page que pour la formule de politesse par exemple.

Enfin, des modèles de lettres administratives, en formes administrative et personnelle, vous sont proposés, à titre indicatif, dans un souci de normalisation :

Page : Schéma d'une lettre administration en forme administrative ;

Page : Schéma d'une lettre administrative en forme personnelle.

Page : Schéma d'une lettre commerciale pour information et comparaison uniquement

Schéma d'une lettre administrative en forme administrative (Normalisation à titre indicatif)

..... Tutelle

..... En-Tête

N°/

Suscription : Précédé de M., Mme,
les nom, fonction et adresse
complète du destinataire

Objet : (indication Question traitée)
Référence : (rappel affaire se rapportant

Pas de formule d'appel

- Introduction ou entrée en matière -
Brève reformulation - Rappel de l'affaire ou du contexte

- Développement ou exposé – (avec choix d'un plan)
Causes - Conséquences ou Conséquences - Causes
Faits - idées ou actes

Suite et fin du développement ou de l'exposé

Conclusion de la lettre pas de la problématique
Formule de fin de lettre

Pas de formule de politesse

Cachet rond, griffe

et signature de l'émetteur

Pièces jointes (nombre, si
elles ont déjà été portées
dans le corps de la lettre

Schéma d'une lettre administrative en forme personnelle (Normalisation à titre indicatif)

..... Tutelle

..... En-Tête

N°/

Suscription
Idem que pour la forme
Administrative.

Objet : (indication Question traitée)
Référence : (rappel affaire se rapportant

Formule d'appel

- Introduction ou entrée en matière -
Brève reformulation - Rappel de l'affaire ou du contexte

- Développement ou exposé – (avec choix d'un plan)
Causes - Conséquences ou Conséquences - Causes
Faits - idées ou actes (instruction/conclusion)

Suite et fin du développement ou de l'exposé

Conclusion de la lettre pas de la problématique
Formule de fin de lettre

Formule de politesse

Cachet rond, griffe

et signature de l'émetteur

Pièces jointes (nombre, si
elles ont déjà été portées
dans le corps de la lettre

Schéma d'une lettre commerciale normalisée (pour information et comparaison)

.....

.....(En-tête).....

.....

.....(n° d'enregistrement).....

(suscription).....

.....

.....

v/référence

v/lettre du

n/référence

.....

.....

.....

Objet :

....., le

...préambule... (formule d'appel)

.....

..... (Introduction ou entrée en matière

.....

.....

.....(Exposé ou développement).....

.....

.....

..... (Conclusion)

.....

.....(Formule de politesse

Cachet rond, griffe et signature

du chef (ou du rédacteur)

II.9.5.-Caractéristiques de la correspondance administrative :

II.9.5.1.- Présentation formalisée :

- 1)- Les modèles ont été proposés en pages , , et ;
- 2)- L'objet de la suscription caractérise la lettre en forme administrative.

N.B. : *En forme administrative et dans une correspondance entre deux services administratifs différents, vous vous adressez à l'autorité hiérarchique supérieure que vous identifiez par sa fonction (ex. Monsieur Le Directeur ou Monsieur le Directeur Général de ...).*

II.9.5.2.- Respect de la hiérarchie et le sous couvert pour la forme administrative :

- 1)- Sur le fond : Le subordonné propose, le supérieur dispose, cela entraîne l'utilisation de formes spécifiques ;
- 2)- Sur la forme : L'utilisation du **sous couvert** et à **l'attention de**, le cas échéant, pour les lettres administratives.

II.9.5.3.- Une ponctuation adaptée :

II.9.5.3.1.- Principaux signes de ponctuation :

Le point (.) : Marque la fin d'une phrase. Il est suivi d'une majuscule ;

Le point virgule (;) : Sépare et relie deux informations complémentaires, constituant deux phrases ou deux groupes de mots ;

La virgule (,) : Sépare des mots ou des groupes de mots dans une même phrase ;

Les deux points (:) : annoncent une explication, une énumération.

II.9.5.3.2.- Signes de ponctuation à ne pas utiliser :

Le point d'interrogation (?) : Interrogation directe ;

Le point d'exclamation (!) : Formulation d'un ressenti ;

Le point de suspension (...) : Phrase en suspens, sous entendu.

II.9.5.4.- Un style administratif caractérisé par :

II.9.5.4.1.- La responsabilité de l'administration :

a)- Utilisation du **Je** (différence majeure avec le **nous** de la correspondance commerciale), qui traduit l'engagement de la puissance publique qui est le service.

b)- Tolérance de la forme impersonnelle (il m'a été indiqué que, il apparait que, il convient de, il y aura donc lieu de), mais qui ne s'utilise qu'avec parcimonie (épargne portant sur les petites choses).

II.9.5.4.2.- La neutralité et l'objectivité :

L'administration (service public) se doit d'être impartiale et objective. Les expressions à caractère subjectif et émotionnels seront proscrits.

II.9.5.4.3.- La clarté et la concision :

- a)- Rendre simple ce qui est obscur ;
- b)- Les phrases doivent être bien construites (sujet, verbe conjugué, complément) ;
- c)- **Une phrase = une idée / Une idée = une phrase**
- d)- **Un paragraphe = un thème / un thème = un paragraphe**
- e)- Cohérence, homogénéité

- De la forme (si l'on commence chaque point par un groupe verbal, on continue par un groupe verbal, idem pour un groupe nominal ;

- Du contenu (logique et structuration du fond) ;

- Du style (c'est une correspondance administrative).

II.9.5.4.4.- La courtoisie et la politesse :

- a) Une main de fer dans un gant de velours ;
- b) Le ton doit rester poli et respectueux du lecteur, tout en conservant la fermeté nécessaire.

II.9.5.5.- Un langage administratif qui privilégie la prudence et la précision :

1)- La responsabilité de l'administration (Puissance publique) ne peut être engagée que sur des décisions fondées et non contestables dans le cadre de ses prérogatives ;

2)- Le vocabulaire doit être bien choisi (chaque mot a un sens bien précis) et les décisions doivent faire référence aux textes législatifs (lois) et réglementaires (décrets et arrêtés), le cas échéant.

3)- Les expressions utilisées doivent mettre en valeur l'obligation de discrétion (il m'a été...) et de prudence (... sous réserve de ...)

II.9.5.6.- Signature, autorisation de signature et délégation de signature :

II.9.5.6.1.- La signature :

Placée après le corps de la lettre, en bas à droite, elle fait apparaître le pouvoir (la fonction) où, à défaut, la qualité (le grade) du signataire puis son identité (Prénom et nom).

Exemple : Le Directeur de l'Administration et des Finances,

A .Y. AMMARI

II.9.5.6.2.- L'autorisation de signature :

Décision, officieuse et informelle, donnée de manière permanente ou provisoire par le titulaire de la signature.

Dans la rédaction de votre lettre, vous la présenterez de la manière suivante :

Exemple :

Pour le Directeur et par ordre

Le chef de service Finances et Comptabilité

Ou

P/O Le Chef de Service Finances et Comptabilité

S.N. DJAMA

II.9.5.6.3.- La délégation de signature :

C'est un acte officiel et formalisé, permettant à une autorité (le Directeur par exemple) de désigner un collaborateur, lequel pourra signer des documents comme certaines pièces administratives ou comptables.

N.B. : La signature ne se présume pas (fondée sur un rapport de ressemblance).

Dans votre lettre, vous présenterez la formule comme suit :

Pour le Directeur (le Wali) et par délégation,

Le Directeur Administratif et Financier,

A. A. AMMARI

II.9.5.7.- Les formules d'appel et de politesse :

Elles caractérisent les lettres en forme personnelle uniquement.

II.9.5.7.1.- La formule d'appel :

La féminisation des titres reste dans la pratique très peu employée.

Il y a malgré tout une distinction à faire entre les fonctions des personnalités relevant de l'autorité publique et administrative d'une part et les noms des métiers possédant une forme féminine plus usuelle d'autre part.

a)- Personnalités relevant de l'autorité publique et administrative :

L'usage laisse prévaloir le masculin, ainsi on dira : Madame le Président, Madame le Député, Madame le Wali, Madame le Procureur, Madame le Conseiller etc...

N.B. : Au nom de la neutralité institutionnelle et juridique qui leur est attachée, (en France par exemple), il est recommandé d'éviter la féminisation et de préférer ainsi les dénominations du genre non marqué (représentant aussi bien les éléments masculins que féminins) :

Exemple : Les inspecteurs, les techniciens, les réparateurs etc...

b)- Les fonctions et métiers :

L'usage féminise naturellement les appellations, ainsi on peut dire : Madame l'Institutrice, Madame la Présidente, Madame le Directrice, Madame l'Inspectrice, Madame la Gestionnaire, Madame la Doctoresse etc...

N.B. : La règle n'étant vraiment pas définie, il y a lieu de se conformer aux souhaits de la personne.

II.9.5.7.2.- La formule de politesse :

Pour les lettres courantes :

Je vous prie d'agréer, M....., l'expression de ma considération distingu e

Agréer = recevoir favorablement

Je vous prie de croire, M....., en l'assurance de ma parfaite considération

Croire = tenir pour sincère

Remarque : *Pour les formules de politesse destinées aux autorités supérieures (personnalités politiques et élus) :*

1)- Ambassadeurs, parlementaires, Président du Conseil institutionnel etc...

Je vous prie d'agréer, M....., l'expression de ma haute considération

2)- Officiers supérieurs, Maires etc...

Je vous prie d'agréer, M....., l'expression de ma considération la plus distingu e

3)- Dames et Demoiselles

Je vous prie de croire, Madame/Mademoiselle, en l'assurance de ma considération distingu e ;

Ou

Je vous prie d'agréer, Madame/Mademoiselle, l'expression de mes respectueux hommages.

N.B. : - En aucun cas, il ne peut être porté de sentiments pour une femme ;

- Il sera évité les expressions **recevez - veuillez agréer**

CHAPITRE III.- LE BORDEREAU D'ENVOI OU DE TRANSMISSION

III.1.- Définition :

C'est un document destiné à l'acheminement de pièces au sein de l'administration (entre deux services administratifs) dès lors que cette transmission n'implique pas de commentaires qui justifieraient la rédaction d'une lettre administrative d'accompagnement.

Le bordereau reprend les mentions habituelles de la correspondance administrative (en-tête, suscription, lieu et date, apposition des cachet, griffe et signature) et comporte un tableau composé de trois colonnes principales.

III.2.- Présentation :

- Colonne de gauche : Désignation des pièces à transmettre ;
- Colonne centrale : Nombre de pièces transmises ou à transmettre ;
- Colonne de droite : Pour les observations qui peuvent être portées, à savoir ;

1)- **Pour information (à toutes fins utiles)** : le destinataire n'est pas acteur mais spectateur bien qu'il n'ait pas à intervenir, il conservera les dites pièces ;

2)- **Pour attribution (ou pour action)** : Le destinataire devient acteur et plusieurs cas se présentent :

a.- **Pour attribution et suite à donner** : Le destinataire doit donner une suite (réponse à rédiger, réunion à organiser, ...) sans rendre compte à l'expéditeur ;

b)- **Pour attribution et avis** : Le destinataire doit donner un avis motivé en retour sur le dossier que lui a soumis l'expéditeur ;

c)- **Pour attribution et éléments de réponse** : Le destinataire doit fournir sous forme de note ou de lettre les informations nécessaires à l'expéditeur afin qu'il puisse traiter l'affaire ;

d)- **Pour attribution et retour de pièces** : Signature, correction, avec le cas échéant, un délai précis.

Schéma d'un bordereau d'envoi (à titre indicatif)

..... Tutelle

..... En-Tête
Nom ou raison sociale, adresse
Complète, télép. Fax ...

N°/.....

Suscription (destinataire)
Nom ou raison sociale, adresse
Complète

Titre : Bordereau d'envoi

Désignation des pièces	Nombre	Observations

**Cachet rond, griffe
et signature**

CHAPITRE IV.- LA REDACTION ADMINISTRATIVE PROPREMENT DITE :

IV.1.- Les règles de rédaction :

Il ne s'agit ici que de quelques principes s'appliquant particulièrement à la correspondance indépendamment des règles fondamentales concernant la rédaction en général.

- 1)- Donnez la référence de la lettre à laquelle vous vous reportez
- 2)- Indiquez l'objet de votre lettre
- 3)- N'abusez pas des abréviations
- 4)- Si l'harmonie du langage se concilie mal avec une répétition fréquente des mêmes
Mots n'hésitez pas à la répéter si la clarté peut y gagner
- 5)- N'abusez pas de mots étrangers
- 6)- N'omettez pas de mots :

Remplacer *je vous fournirai de suite* par *je vous fournirai tout de suite selon facture du par selon ma facture du*

- 7)- Soyez vrai et sincère, naturel aussi (pas de politesse extrême ou prétention)
- 8)- Utilisez le vocabulaire courant
- 9)- Evitez à la fois les phrases trop longues et trop courtes
- 10)- Evitez l'accumulation de conjonctions de coordination et de pronoms relatifs.

IV.2.- La correspondance vue sous un double aspect

Routine	Progrès
Tarder à répondre aux lettres reçues ou les laisser sans réponse.	Répondre dans le plus bref délai à toutes les lettres
Ecrire sans plan	Exposer le sujet avec méthode et clarté
Envisager les affaires sous l'angle de ses propres intérêts	Se placer au point de vue du lecteur
Omettre des points importants	Préciser tous les points à traiter
Traiter de multiples sujets dans une même lettre	Dégager le point essentiel d'une lettre
Négliger la forme	Bonne orthographe, présentation impeccable
Phrases compliquées et cérémonieuses	Style précis et concis
Formules vides ou désuètes	Expression faisant image allant droit au but. Emploi des verbes appropriés.

IV.3.- Correspondance relative aux demandes de renseignements :

Afin de ne pas s'exposer à des erreurs de choix, le responsable doit, nécessairement, se renseigner sur la ou les personne(s) susceptible(s), par exemple, d'être recrutée(s). Il cherchera à en connaître les antécédents scolaires et professionnels, l'expérience, la loyauté, la probité, la réputation, la manière de servir, etc...

Remarque : Afin de mettre ces informations à l'abri de toute divulgation due au hasard, à l'imprudence ou à une indiscretion de la part d'autrui, il est bon de consigner sur une feuille spéciale le nom et l'adresse de la personne sur laquelle portent les renseignements demandés ou donnés.

IV.3.1.- Plan d'une demande de renseignements

a)- sur une personne

b)- sur un organisme

Raison motivant la demande

Détails demandés concernant

Les antécédents

Scolaires

Solvabilité

Professionnels

Expérience dans les affaires

Caractère

Crédit (digne de foi, qu'on peut

croire)

La réputation

Assurance d'une discrétion absolue

Offre de services analogues

Remerciements

IV.3.2.- Etude de cas pratique :

Monsieur MIR Ahmed s'est présenté, le 10 Mai 2013, dans vos services pour solliciter un emploi de comptable, poste vacant. Au cours de l'entretien, il vous apprend qu'il a travaillé pendant deux ans à la cimenterie de Chlef.

Le 12 du même mois, Vous décidez de vous informer sur son cursus scolaire, ses capacités professionnelles, son caractère, la raison qui a motivé sa démission, ainsi qu'un avis s'il peut être chargé des fonctions de caissier. Et, enfin vous l'assurez de l'usage des plus discrets des informations.

Travail à faire : Rédiger la demande de renseignements.

..... (Tutelle)

.....(En-tête).....

.....(I.N.S.F.P.).....

Boumerdes, le 12 Mai 2013

N° : 327 /SD

Monsieur le Directeur Général

de la Cimenterie

C H L E F

O B J E T : Demande de renseignements.

La personne, dont le nom figure sur le petit feuillet ci-annexé, vient de se présenter à mes services afin de solliciter un emploi de comptable, actuellement le poste est vacant.

Comme le postulant m'a informé avoir été employé durant deux années en pareille qualité, dans vos services, ce qui constitue déjà à mes yeux une excellente recommandation, je vous serais infiniment reconnaissant si vous vouliez bien me fournir des renseignements sur lui.

Veillez me fixer sur ses capacités professionnelles, son degré d'instruction, son caractère, ainsi que sur le motif qui l'a fait quitter votre entreprise. Je désirerais, également, savoir si cet employé serait apte à exercer, le cas échéant, les fonctions de caissier.

Soyez certain que je ferai l'usage le plus discret des renseignements qu'il vous plaira de me transmettre.

En vous offrant mes services pour un cas analogue, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de ma parfaite considération

..... (Le titre honorifique

... (Cachet rond)...

.... (Nom et Prénom)

IV.3.4.- Quelques formules à titre indicatif :

IV.3.4.1.- Introduction :

Je vous prie de bien vouloir me fournir des informations sur la personne dont ...

Je vous serais très reconnaissant si vous vouliez bien me faire savoir votre opinion sur ...

Veuillez me permettre de faire appel à votre amabilité pour ...

J'ai recours à votre obligeance et vous prie de ...

IV.3.4.2.- Détails :

Je serais désireux d'avoir des précisions sur ...

Veuillez me communiquer quelque chose de précis sur ...

Vous serait-il possible de me dire quelle est la limite de l'avance qu'on peut lui accorder

Veuillez me faire savoir (si vous le croyez digne d'une promotion ...), (quelle est la situation financière de cette entreprise ...), (quels sont les fonds dont dispose cette entreprise ...), (si la dite entreprise jouit d'une bonne réputation ...), (si vous croyez prudent de lui accorder l'intérim ...)

IV.3.4.3.- Motif de la demande :

N'ayant pas encore traité avec cette maison ...

Je suis sur le point d'entrer en relations avec ...

Afin d'étendre mes relations de partenariat ...

Je viens de recevoir une demande importante de formation ...

Un employé de votre entreprise a sollicité le poste de ...

IV.3.4.4.- Promesse de discrétion :

Soyez certain que je ferais un usage discret de ce que vous voudrez bien ...

..... qu'il vous plaira de me communiquer ...

Soyez assuré que nous ferons l'emploi le plus discret de votre communication ...

Nous vous assurons de notre discrétion absolue ...

IV.3.4.5.- Offre de services analogues :

Je me ferai un plaisir de vous rendre un service analogue le cas échéant ...

En vous demandant de disposer de mes services ...

C'est fort volontiers que nous vous rendrons un même service ...

IV.4.- Correspondances relative aux réponses aux demandes de renseignements :

Les réponses à donner aux demandes de renseignements sont extrêmement délicates. toute exagération dans le sens favorable ou péjoratif (sens défavorable) peut entraîner des conséquences fâcheuses tant pour le demandeur que pour la personne ou l'organisme faisant l'objet de ces renseignements.

Une **franchise impartiale**, une **grande circonspection** (prudence) et **beaucoup de mesure** doivent guider ceux qui sont appelés à émettre des opinions.

Ils éviteront les **on dit**, ne rapporteront que des faits dont ils sont sûrs, ils prendront (garde de se laisser influencer par des sentiments personnels de sympathie ou d'antipathie que leur inspirent ceux sur lesquels ils formeront un jugement.

Lorsqu'ils ne seront pas en mesure de donner les informations demandées, ils répondront en faisant connaître le motif de leur abstention, car un silence pourrait être mal interprété.

Dans tous les cas, ils feront bien de dégager leur responsabilité en ce qui concerne les renseignements transmis.

IV.4.1.- Plan de lettres réponses aux demandes de renseignements :

Bons renseignements	Mauvais renseignements	Renseignements évasifs
Remerciement pour la confiance accordée		
Renseignements		Aucun renseignement
R a i s o n s à l ' a p p u i		
Expérience (professionnelle ou sur celle demandée)	Regret de ne pouvoir donner de renseignements. Espoir de pouvoir rendre service une autre fois.	
Conseils		
Responsabilité dérogée		
Discrétion demandée		
Formule de salutation		

IV.4.2.- Etude de cas pratique :

Pour cet exercice, considérer que vous êtes le responsable du personnel à la cimenterie de Chlef et que vous avez reçu la lettre, le 20 Mai 2013, relative à la demande de renseignements concernant M. MIR Ahmed, ancien employé dans vos services.

Cet agent vous a laissé l'image d'un employé ponctuel, et consciencieux. De même que sa conduite a été exemplaire et honnête. Sa démission était due au fait qu'il n'a pas trouvé où loger car il venait de se marier, donc, il a préféré se rapprocher de ses parents qui habitent dans votre ville.

Travail demandé :

Répondre à la lettre que vous reçue, en tenant compte des éléments donnés !

..... CIMENTERIE.....

CHLEF

Chlef, le 22 Mai 2013

N° : 341 / AS

Monsieur le Directeur
De l'Institut Spécialisé de
Formation Professionnelle
Boumerdes

Objet : Renseignements.

Monsieur,

En réponse à votre lettre n° 327/SD du 12 Mai Courant, je m'empresse de
Vous donner les renseignements demandés. Je le fais d'autant plus volontiers que je n'ai
que de bonnes informations à vous fournir sur le jeune employé dont vous m'avez
entretenu.

Durant les deux années qu'il a été employé chez nous, je n'ai eu qu'à me
féliciter de son bon travail et de sa conduite exemplaire. Ponctuel et consciencieux dans
tous ses travaux, il s'est (acquitté de sa tâche à mon entière satisfaction. Il est d'une
relation agréable et son honnêteté ne saurait être mise en doute.

Je crois, donc, pouvoir vous conseiller de ne pas hésiter à engager ce jeune
homme qui pourra certainement vous rendre des services appréciables comme
comptable ou caissier.

Il est libre de tout engagement. Je regretterai beaucoup son départ motivé
Uniquement par son désir de se rapprocher de ses parents qui habitent votre ville, car, il
Vient de se marier depuis Mois et n'a pas pu se loger convenablement ici.

Toujours à votre disposition pour des renseignements complémentaires, je
Vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de ma parfaite considération.

Le Directeur

(cachet rond)

IV.5.- Correspondance relative à la réception d'une livraison :

L'acceptation de matériel ou de marchandises est une opération qui ne doit pas être faite à la légère. Cette tâche doit revenir à une personne qualifiée (magasinier). Des précautions sont prises à la réception d'une livraison. L'examen des objets reçus doit porter sur :

a)- **La quantité** : afin de se rendre compte si le nombre d'articles reçus est conformes à la commande et au bon de livraison ou à la facture qui les accompagne ;

b)- **La qualité** : Afin de s'assurer que les articles reçus sont conformes à la commande (caractéristiques) et sont arrivés en bon état.

Remarque : Dans la plupart des cas où l'envoi ne donne lieu à aucune réserve ni observation, l'acceptation se fait tacitement.

Un accusé de réception peut être envoyé les cas où :

a)- On veut rassurer le fournisseur, on l'avise de l'arrivée de son envoi dont le contenu est fragile ou sujet à avarie ;

b)- Il s'agit d'une première livraison, d'un ordre d'essai, dont on a été satisfait ;

c)- On adresse au fournisseur des observations concernant la livraison.

IV.5.1.- Correspondances relatives aux réclamations :

Il arrive fréquemment que l'exécution d'une commande (ou d'un ordre) donne lieu à une réclamation de la part de l'acheteur (client) qu'il s'agisse :

1)- D'une livraison non conforme ;

2)- De produits endommagés ;

3)- D'une erreur de facturation ;

4)- D'un retard de livraison, etc...

Malgré le désagrément qu'on éprouve en pareil cas, il s'agit avant tout d'user de termes circonspects (prudents).

Remarque : La fermeté n'exclut pas la politesse.

Il faudra bien préciser la raison du mécontentement et éviter des expressions vagues, telles que **la marchandise ne donne pas satisfaction, je ne peux utiliser ces articles, la livraison ne me convient pas**

Des propositions quant à un arrangement peuvent provenir de l'acheteur (client). Dans la majorité des cas, cependant, il sera préférable d'attendre le point de vue du vendeur. On se limitera, donc, à le convaincre de l'objectivité de la réclamation.

IV.5.2.- Plan d'une lettre de réclamation :

- a)- Exposé du fait donnant lieu à la réclamation
- b)- Evaluation du préjudice causé :
- c)- Demande de dédommagement en raison de la responsabilité encourue ;
- d)- Espoir d'un arrangement.

Tout dépend, évidemment, de la nature de la réclamation, **l'exposé du fait** doit être objectif, précis et concis pour aboutir logiquement à faire toucher du doigt le **préjudice causé**. Les suppositions quant à la **responsabilité** doivent découler des constatations faites. On évitera les expressions vagues, le double sens. Quant aux **revendications**, si l'on estime devoir les formuler, elles devront être précises, bien méditées, afin de ne pas avoir à revenir en arrière. Le langage en sera tel que le réclamant ne puisse passer pour un esprit timoré (craintif, méfiant), incertain de son bon droit.

IV.5.3.- Etude de deux cas pratiques : Nous traiterons deux cas de figure, l'un concerne une livraison non conforme à la commande et l'autre une livraison endommagée.

Premier cas : **(Livraison non conforme)** Le 3 Juin 2013, vous avez commandé, à l'Entreprise MOBILI de Blida, la fourniture et l'installation de mobilier de bureau métallique. Le 15 Juillet 2013, le matériel a été livré et installé, cependant, il a été constaté que le fonctionnement des classeurs à tiroirs était défectueux.

Le 16 Juillet, vous lui signalez cette anomalie, le 22 du même mois, vous recevez un technicien venu réviser le matériel. Or, vous constatez, encore que la manœuvre des tiroirs laisse à désirer, vous pensez que la défectuosité est due probablement au manque de rigidité de l'acier utilisé.

Enfin, vous déduisez qu'il résulte des pertes de temps dans le pool d'utilisation, vous décidez d'écrire au fournisseur pour lui rappeler que le matériel acheté était garanti pendant un an contre tout défaut de fabrication ou vice de matière en lui proposant l'échange de ces classeurs dans les plus brefs délais.

Deuxième cas : **(Livraison endommagée)** Vous avez commandé des ustensiles en porcelaine pour votre laboratoire auprès de l'EDIMED de Constantine. Le fournisseur vous annonce, par lettre datée du 05 Octobre 2013, l'envoi des matériels, objet de votre commande, par transporteur routier. Le 10 du même mois, le transporteur vous remet, contre un accusé de réception, la caisse qui présente un aspect extérieur irréprochable. A l'ouverture pour le dénombrement, vous constatez que les articles étaient en très mauvais état (plusieurs articles cassés dont la liste a été établie) avec une perte estimée à 37.000 DA.

Vous écrivez au fournisseur pour l'informer de l'état des articles livrés, que la responsabilité du transporteur est hors de cause car la caisse ne présentait aucune trace de manipulation brutale, que vous pensez que les dégâts sont dus à un emballage insuffisant, et par conséquent sa responsabilité est établie, à cet effet, vous portez, aussi, à sa connaissance que l'ensemble de l'envoi est mis à sa disposition pour le constat en lui demandant de vous faire des propositions de mesures de dédommagements qu'il envisage.

Travail à faire : Rédiger les deux lettres cas par cas.

..... Tutelle

..... En-tête

.....

..... le 24 Juillet 2013.

.....

N° : 425/BM

Monsieur le Directeur Général

de MOBILI

B L I D A

O b j e t : Votre livraison.

Monsieur le Directeur,

J'ai fait appel à votre entreprise le 3 Juillet 2013, pour la fourniture et l'installation dans mes bureaux de la place du 8 Mai 1945 à, d'un mobilier de bureau métallique.

Le fonctionnement des classeurs verticaux s'est révélé défectueux, un de vos techniciens est venu, le 22 courant, réviser ce matériel.

Or, je suis au regret de vous informer que la manœuvre des tiroirs laisse de nouveau à désirer. Cette défectuosité est due probablement au manque de rigidité de l'acier employé. Il en résulte des pertes de temps très sensibles dans le pool d'utilisation et de saisie.

Le matériel livré était, je tiens à vous le rappeler, garanti un an contre tout défaut de fabrication ou vice de matière, conformément au cahier de charges que vous m'avez remis à la réception de ma commande.

Je me vois dans l'obligation de recourir à cette garantie et de vous demander l'échange de ces classeurs dans le plus brefs délai.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, mes sincères salutations.

Cachet rond, griffe

et signature

..... Tutelle

.....(tête).....

.....

.....

N° 678/MK

....., le 10 Octobre 2013

Monsieur le Directeur

de l'EDIMED

Constantine

O b j e t : Votre livraison.

Monsieur le Directeur,

L'envoi de porcelaine, annoncé par votre lettre du 05 Octobre 2013, m'est parvenu ce matin, je suis navré, cependant, de vous faire connaître qu'il était en très mauvais état.

Comme la caisse présentait un aspect extérieur irréprochable, j'ai accepté la livraison et donner l'accusé au transporteur. Ce n'est qu'en procédant au déballage que j'ai constaté que plusieurs articles sont brisés et dont vous trouverez le détail sur la liste annexée. J'évalue la perte à 37.000 DA.

Etant donné que la caisse ne présentait aucune trace de manutention brutale en cours de route, le transporteur me semble être hors de cause. Le dégât ne peut être imputé qu'à l'emballage insuffisant. A ce propos, j'ai constaté que n'étant pas suffisamment recouverte de fibres de bois, la partie supérieure de l'envoi laissait un jeu entre les éprouvettes et les bols à piler et par conséquent à la merci de la moindre secousse, les porcelaines devaient forcément se briser si la caisse était renversée.

De ce fait, votre responsabilité semble établie. Afin de vous permettre toutes constatations utiles sur place, je tiens l'ensemble de l'envoi à votre disposition. Il me serait très agréable de lire, par un prochain courrier, quelles mesures de dédommagement vous envisagez prendre.

J'espère que vous reconnaîtrez le bien-fondé de ma réclamation et vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations les meilleures.

V.1.- Le rapport :

Le rapport est une relation d'idées ou de faits. utilisé à l'intérieur d'un même service ou d'une même administration, entre un collaborateur ou un agent et son supérieur hiérarchique.

Document permettant le compte rendu **détaillé** ou l'étude d'un problème (affaire ou dossier). Il contient une analyse critique, une synthèse et des propositions se traduisant par une prise de positions du rédacteur (différence avec la note administrative).

C'est, donc, un outil de travail au service d'une responsable hiérarchique pour l'aider à prendre une décision à froid, c'est-à-dire avec le recul et la réflexion nécessaires.

Il doit être précis, complet, solidement construit et argumenté.

Dans le rapport, il y a lieu de tenir compte des points de vigilance importants :

a)- **Absence de parti pris** : l'objectivité et la neutralité doivent prévaloir, sans jugement de valeur ;

b)- **Absence de passivité** : le rédacteur doit s'impliquer en étant source de proposition

c)- **Absence de servilité** (état d'esclavage) la recherche de solutions dans l'intérêt du collectif doit primer et dépasser les intérêts individuels.

La présentation du rapport est proche de la lettre administrative en forme administrative. En d'autres occasions, ce sera l'exposé d'une question rapportée.

Avec un plan préalablement annoncé (chronologique, logique), ce document comporte une introduction, un développement et une conclusion.

Une exposition de faits objectifs avec communication des sources d'information.

L'utilisation du style administratif.

En résumé, les caractéristiques essentielles du rapport sont :

* Dans la forme : **l'impartialité**

* Dans le fond : **la suggestion à provoquer ou la démonstration à établir. Un rapport doit avant tout aboutir à une conclusion dans laquelle on propose ou préconise une solution. C'est là sa marque essentielle qui le distingue du Procès-verbal et du Compte rendu.**

V.2.- Le plan du rapport :

*Entrée en matière ou introduction :

Rappeler la mission dont le rapporteur a été ou est chargé ou la question mise à l'étude ;

* Développement :

a)- Exposer les idées en toute clarté et sincérité ;

b)- En toute impartialité, formuler une appréciation personnelle ;

* Conclusion :

Proposer une solution qui découle logiquement de la question étudiée

Dans le plan du rapport, il faut retenir :

1)- **Rôle de l'introduction** : Situer la problématique dans un contexte général et/ou historique.

2)- **Rôle du développement** : Valoriser un élément ou un argument avec le choix des observations retenues et des réflexions critiques.

3)- **Rôle de la conclusion** : Engager le rédacteur (témoin et juge) en terme de bilan.

Remarque : Le but du rapport est de renseigner et de mettre à même de remplir leur mission ceux qui doivent prendre des décisions en connaissance de cause, au mieux des intérêts dont ils sont chargés.

.

Voir la présentation schématique du rapport en page suivante.

..... Tutelle

..... En-tête

.....

.....

..... (lieu), le(date)

Suscription

.....

.....

Objet : Sujet du rapport
Référence : Le cas échéant

Introduction ou entrée en matière)	
	(
)	
Développement	(
)	
	(
)	
	(Texte du rapport
)	
	(
)	
	(
)	
Conclusion	(
)	
	(
)	

Si le texte se poursuit sur la page suivante

Mettre le sigle ou signe .../...

Cachet rond, griffe et signature

V.3.- Etude de cas pratique :

Votre Directeur vous a demandé de lui soumettre des propositions en vue de promouvoir l'agent le plus méritant de votre service.

Travail à faire : Rédiger la réponse sous forme de rapport.

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

..... (Tutelle).....

.....

-0-

.....(En-tête).....

..... (Lieu), le(date).....,

.....

.....

Monsieur le Directeur

N° 541/BT

.....

.....

Objet : Propositions

Références : V/Lettre du

Par lettre n° du, vous avez bien voulu me demander de vous soumettre des propositions en vue de promouvoir l'agent le plus méritant de mon service, je m'empresse donc d'en donner suite en vous adressant le rapport suivant :

L'agent BENCHERIF Toufik paraît mériter la faveur d'une promotion pour les raisons ci-après :

Au cours de ses années d'exercice, j'ai eu l'occasion d'apprécier en maintes circonstances, le dévouement ainsi que la valeur professionnelle de ce fonctionnaire. Toujours, ponctuel et correct, d'une parfaite loyauté, M.BENCHERIF Toufik est très engagé vis-à-vis de la chose publique. Il a prouvé notamment au cours de cette année, en assurant pendant deux mois outre ses fonctions celles de chef de bureau. en remplacement de M.AMRI en congé de maladie.

En raison de son caractère affable autant que serviable, l'intéressé est très apprécié par ses collègues et tout le personnel du Service.

...

D'autre part, cet agent jouit, en ville, d'une excellente réputation. Il est marié et père de trois enfants en bas âge.

Pour ces diverses raisons, je crois pouvoir vous proposer l'intéressé en question comme méritant une promotion et suis certain qu'il saura apprécier le geste de reconnaissance de votre part en redoublant de zèle et en nous restant attaché encore longtemps .

Le Chef du service Personnels,

(sans omettre le cachet rond et la griffe)

S. SAHRAOUI

V.2.- Le Procès verbal :

Le Procès verbal est un document administratif relatant officiellement ce qui a été dit ou fait dans une réunion ou une assemblée.

En d'autres termes, c'est le compte rendu formalisé d'une assemblée statutaire ou réglementaire qui constitue alors une preuve de ce qui a été dit, et du respect des formalités obligatoires (quorum, majorité, notes).

Il est rédigé de façon rigoureuse selon des règles strictes. Son objectif est de servir de référence, son rôle est de faire foi.

Quand rédiger un procès verbal ?

Le P.V. est obligatoirement rédigé après chaque réunion officielle, c'est-à-dire prévue par des textes réglementaires, et pour relater les séances des instances ayant un pouvoir de décisions (délibérantes).

Exemple : - Réunions des commissions mixtes et paritaires, conseils, comités ... autres réunions certaines assemblées, commissions diverses.

Qui établit le P.V. ? Le procès verbal est toujours établi par un secrétaire de séance. Celui-ci est désigné soit parmi les participants à la réunion soit un assistant désigné à l'occasion.

Comment est approuvé le P.V. ? Dans la plupart des cas, pour être valable, le P.V. doit être approuvé par l'ensemble des participants, à la majorité absolue, généralement lors de la séance suivante.

Qui signe le P.V. ? La règle administrative oblige les institutions à mettre en place un registre spécial appelé registre de délibérations sur lequel sont consignés tous les P.V. sous forme manuscrite et signés par les participants après approbation.

Ensuite, des extraits sont tirés du registre sur feuilles volantes. Ces extraits sont signés par le président et le secrétaire de la séance et transmis à chaque membre concerné par la réunion ou l'assemblée.

V.2.1.- Présentation descriptive d'un procès verbal : En tant que document officiel, il obéit à une structure déterminée :

- 1)- En-tête (identification du service) ;
- 2)- Au milieu, le titre du document (P.V. avec indication précise de la date)
- 3)- Préambule précisant en toutes lettres la position complète dans le temps et dans l'espace de la réunion.
- 4)- Désignation des membres présents et éventuellement absents (excusés et non excusés) avec indication de leur qualité en séance, secrétariat compris. Cette indication est importante quand la règle du quorum doit intervenir dans la prise de décisions
- 5)- Ordre du jour.

6)- Rédaction chronologique et ordonnée des diverses interventions, avec indications du déroulement des scrutins ; utilisation du présent de l'indicatif.

7)- Conclusion du P.V. indique la date de la prochaine réunion ou assemblée et précise l'heure à laquelle la séance a été levée.

8)- En bas à droite : le visa de l'autorité responsable (le plus souvent le président de séance).

9)- En bas à gauche : authentification du secrétaire de séance.

Remarque : il sera, donc, sincère, clair, simple et fidèle de ce qui s'est dit à l'exclusion de toute appréciation personnelle.

Voir la structure type d'un procès verbal de réunion ou d'assemblée (à titre indicatif) en page suivante

..... (Tutelle)

..... (En-tête)

.....

.....

Procès verbal de la Commission Paritaire

Séance du

Le(date)..... à.....(heure)..... , s'est tenue à(lieu)..... sous la présidence de M (nom, prénom et fonction) la (objet : réunion/assemblée)

ou

Le(date)..... à(heure)..... Se sont réunis à(lieu)..... les membres de/du (instance concernée) sous la présidence de M .. (nom, prénom et fonction).

Etaient présents :

MM. (nom et fonction)

.....
.....

ou

Etaient présents :

Représentants de l'administration :

MM. (nom et qualité)
.....
.....

Représentants du personnel :

MM. (nom et qualité)
.....
.....

Etaient absent(s) excusé(s)/non excusé(s)

M ou MM.(nom et fonction ou qualité).....

.....

M. (nom ou le Président) souhaite la bienvenue à tous les membres (le cas échéant) après avoir vérifié que le quorum est atteint (si besoin calculer le quorum). Il ouvre la séance.

Avant la lecture de l'ordre du jour, M. ... (nom et qualité ou fonction).... Sollicite l'attention de l'auditoire pour préciser (l'objet).

Le président (ou les membres participants à la réunion/l'assemblée) a/ont désigné M.(nom et qualité ou fonction) secrétaire de séance.

Puis, Monsieur le président soumet à l'approbation le Procès verbal de la séance précédente du ... (date).... qui est adopté à l'unanimité.

L'ordre du jour est le suivant :

Point A

Point B

Point C

Questions diverses

***(Pour le développement)* Chacun des points de l'ordre du jour est repris dans l'ordre (plan chronologique) et développé.**

***(Pour la conclusion)* Dans les procès verbaux, comme dans les comptes rendus de réunion, il s'agit souvent d'une phrase type rappelant que tous les points inscrits à l'ordre du jour ont été abordés.**

L'ordre du jour étant épuisé (ou plus aucune autre question n'étant soulevée) la séance est levée à (heure)

La prochaine réunion/assemblée aura lieu le (date)..... à ... (heure).... à(endroit).....

Le Secrétaire de séance,

Le Président,

N.B. : Le Secrétaire de séance est la personne chargée de rédiger le procès verbal.

V.2.2.- Etude de cas pratique :

Vous avez été désigné en qualité de secrétaire de séance lors de la réunion du comité Directeur de la chambre des arts et métiers de Blida.

Données du problème, sachant que :

a)- La réunion a eu lieu le 12 Décembre 2013 à 9 heures 30 au siège de l'I.T.E.M. de Beaulieu à El Harrach ;

b)- MM. MOUSSAOUI Abdelkrim est le Président de la chambre des arts et métiers et que M. BAFOU Ahmed est le Directeur de l'ITEM ;

c)- Etaient présents :

MM. S. SAHRAOUI, vice-président de la chambre des arts et métiers

A. BA ALLEL, membre, A. MAIZI, membre, M. KHODJA, membre,

T. BENCHERIF, membre et O. CHENIOUNI, membre.

.....

Mme W. AMMARI, membre

Mlle S.N. DJAMA, membre

Etaient absents :

MM. M. TOUILEB, excusé

D. REBIBES, non excusé.

d)-Ordre du jour prévu :

1)- Présentation pour approbation du procès verbal de la réunion précédente ;

2)- Etude du problème de la médecine du travail :

a)-Moyens mis ;

b)-Création d'un Centre interentreprises artisanal ;

c)- Démarches complémentaires à entreprendre pour mieux connaître les conditions d'adhésion ;

3)- Travaux préliminaires pour la participation à la foire ;

4)- Informations sur les pourparlers avec le comité d'organisation et des Réalisations que le Président escompte pour l'année.

Faire une proposition de procès verbal de cette séance de travail de ce Comité Directeur.

MINISTERE DE L'ARTISANAT

-oOo-

CHAMBRE DES ARTS ET METIERS

BLIDA

N°/

PROCES VERBAL DE LA REUNION DU COMITE DIRECTEUR

SEANCE DU 12 DECEMBRE 2013

Le Comité Directeur, de la chambre des arts et métiers de Blida, s'est réuni le douze du mois de Décembre de l'an deux mil treize à neuf heures trente au siège de l'I.T.E.E.M. (en toutes lettres) à Beaulieu (El Harrach), sous la présidence de Monsieur MOUSSAOUI Abdelkrim, Président de la chambre, assisté de M. BAFOU Ahmed, Directeur de l'I.T.E.E.M.

Etaient présents à la séance :

MM. S. SAHRAOUI, vice président de la chambre ;

A. BA ALLEL, membre

A. MAIZI, membre

M. KHODJA, membre

T. BENCHERIF, membre

O. CHENIOUNI, membre

Mme W. AMMARI, membre

Mlle S.N. DJAMA, membre

Etaient absents :

MM. M. TOUILEB, membre, excusé

D. REBIBES, membre, non excusé..

Après approbation du procès verbal de la réunion précédente du, le Comité Directeur, ayant entendu le rapport présenté par M. MOUSSAOUI, a examiné longuement la question de

.../...

la médecine du travail qui, par décret n°..... du Fait application de la loi n°

du aux entreprises artisanales astreintes à se conformer aux prescriptions de la dite loi.

Il a été étudié, notamment, les moyens de la mise en pratique de l'organisation de la médecine du travail. La question de la création d'un Centre interentreprises artisanales propre à l'artisanat ou le rattachement des entreprises artisanales, à un des Centres qui existe déjà dans d'autres Wilayas, n'a pas encore été résolue.

Le Comité Directeur a décidé d'entreprendre des démarches complémentaires auprès de la Direction concernée afin de mieux connaître les conditions d'adhésion et le cas échéant, celles portant un avantage à l'artisanat dans le choix des deux systèmes préconisés.

M. MOUSSAOUI a entretenu ses collègues des travaux préliminaires concernant la participation à la foire d'Alger et donné un compte rendu de ses pourparlers avec le Comité d'organisation et des réalisations qu'il escompte pour l'année.

Après le vote d'une subvention, le règlement de quelques questions internes et la fixation de la date de la réunion suivante pour le onze Mars prochain. La séance a été levée à treize heures quarante cinq.

Le Secrétaire de séance

Le Président,

IV.3.- Le compte rendu

Le compte rendu est un document administratif synthétique (qui réalise une synthèse), qui ne compile (qui ne rassemble) que les idées essentielles.

Il est rédigé de façon simple, sans règles précises, mais peut faire l'objet d'une présentation type lettre administrative en forme administrative.

Présentation descriptive d'un compte rendu :

Etant comme tous les documents administratifs, il obéit à quelques règles de forme et de fond. Il est rédigé au présent de l'indicatif.

En-tête

Lieu et date

Suscription

Introduction ou entrée en matière

Développement (selon plan chronologique ou logique)

Conclusion

Signature, cachet et griffe

Le compte rendu est l'exposé de travaux, d'opérations ou d'évènements par une personne présente y ayant participé ou non.

C'est aussi la relation de l'exécution d'une tâche ou mission confiée.

En page suivante, vous trouverez la présentation, à titre indicatif, d'un compte rendu.

Présentation type d'un compte rendu (à titre indicatif)

..... Tutelle

..... En-tête

.....(Lieu)....., le(date).....

N°/.....

Suscription

Objet : du compte rendu

Introduction ou entrée en matière

Développement (selon un plan chronologique ou logique)

Conclusion

Cachet, griffe et signature

V.3.2.- Etude de cas pratique :

Votre entreprise a réalisé et réceptionné un établissement ou annexe de formation à El Affroun, pour répondre à un besoin en personnel qualifié, six mois sont passés sans qu'aucune action de formation ne soit lancée.

Le Directeur vous charge de mener une enquête, sur place, sur les raisons pour lesquelles cet établissement ou annexe rencontre des difficultés pour le recrutement et le lancement du premier groupe.

Pour orientation, quelques données du problème :

- Région déshéritée, jeunes non informés
- Population méfiante avec un tempérament réservé
- Renseignements peu favorables sur l'actuel responsable
 - * Etat de santé précaire
 - * Manque de connaissances suffisantes
 - * N'a pas su faire valoir sa personne
- Après constats, vous promettez de regagner le temps perdu.

Travail à faire :

Rédiger le compte rendu en tenant compte des orientations.

.....
.....

-o-

.....

....., le

.....

.....

N°/

Monsieur Le Directeur

.....

.

Objet : Compte rendu de mission

En me confiant la mission, vous m'avez demandé de vous renseigner au préalable sur les raisons pour lesquelles l'établissement ou l'annexe de..... rencontre des difficultés de recrutement. A ce sujet, j'ai l'honneur de vous rendre compte de ce qui suit et qui constitue le fruit de mes observations et recoupements faits depuis que j'ai été amené à opérer dans la circonscription.

Certains jeunes, notamment des localités plutôt déshéritées m'ont manifesté leur surprise de n'avoir pas été informés et de ce fait sollicités par des écoles agréées pour des formations payantes. D'autres m'ont témoigné une réserve surprenante frisant parfois la méfiance, de sorte qu'il m'a, souvent, été très difficile de trouver des arguments convaincants là où j'ai eu nettement l'impression qu'une présentation mal habile, empreinte d'un certain charlatanisme, avait détruit la confiance des jeunes.

J'ai, également, obtenu des renseignements peu favorables sur le compte de M..... responsable de l'établissement concerné, par les Secrétaires généraux de plusieurs A .P.C. Afin de justifier quelque peu les agissements de ce dernier, je vous prie de bien vouloir tenir compte des facteurs suivants :

Les jeunes visités habitent des villages très mal desservis, je suppose que l'état de

santé précaire du responsable ne lui a pas permis de se déplacer aussi souvent que cela eût été souhaitable. Si par ailleurs, il n'a pas réussi à faire valoir sa personne ni celle de l'établissement qu'il représentait, cela semble en partie dû au manque de connaissance suffisante du tempérament extrême réservé des habitants de la région.

En effet, ils semblent peu accessibles à une argumentation tapageuse, mais plutôt enclin à prêter une oreille attentive à un exposé objectif et raisonné qui lentement mais sûrement, fait naître en eux le désir de connaître et de s'instruire si j'en juge d'après les inscriptions qu'il m'a été permis d'enregistrer par ce moyen.

Je vous prie, donc, de me faire confiance afin de me permettre de regagner le temps perdu, je reste dans l'espoir d'aboutir et de pouvoir vous transmettre bientôt une série importante de listes de candidats.

.....(l'enquêteur).....

.....

V.4.- Récapitulatif du Procès Verbal et du Compte Rendu

	Procès verbal	Compte rendu
Objectif	Faire foi de	Informers
Méthode	Document exhaustif	Document sélectif - résumé
Structure	Plan chronologique	Plan logique (par thème) ou chronologique
Forme	Très rigoureuse	Emprunt de souplesse
Mentions obligatoires	Date, heure, liste des participants, signature du Président et du secrétaire de séance	Date, heure, liste des gens ayant participé ou non aux travaux, opérations ou évènements

V.5.- Points communs par comparaison entre le procès verbal et le compte rendu

Procès verbal	Compte rendu
Très précis	Moins précis
Document d'ordre interne/externe	Document d'ordre interne à la structure
Relate des constatations matérielles ou des paroles	Destiné à informer les personnes ayant participé ou non à des travaux, opérations ou évènements. C'est aussi, une relation de l'exécution d'une tâche ou d'une mission.
A une valeur officielle indiscutable (jusqu'à preuve du contraire)	Sa valeur officielle n'est que relative
Aucun caractère contradictoire	N'est pas contradictoire
Son développement est variable. Mais sa rédaction ne doit porter que sur des éléments concrets, sans appréciations ou observations	Est plus ou moins bref, plus ou moins détaillé. Il peut comporter lui aussi des déclarations
L'objectivité doit être sa qualité essentielle	Peut, en certains cas, être accompagné d'appréciations ou d'observations d'ordre interne
On doit pouvoir le communiquer à toute autorité compétente et aux intéressés en cas de litige	Sa diffusion est laissée à l'appréciation du responsable
Etat de présence, absents excusés ou non	Etat de présence, voire absents excusés ou non
Indication du Président de séance	Indication éventuelle (réunion ou assemblée)
Quorum pour réunion paritaire (délibérante)	Pas de quorum
Ouverture de séance	Pas d'ouverture de séance
Désignation d'un Secrétaire de séance	Pas de formalisme sur le preneur de notes
Feuille d'émargement + délégation de pouvoir	Eventuellement
Approbation du précédent P.V.	Pas de formalisme
Respect de l'ordre du jour) (Facultatif
Clôture de la séance)
Signé et daté du jour (même si la signature intervient plus tard	Signé et daté lors de sa réalisation

Signé par le Président et le Secrétaire de séance	Signé par le rédacteur
Pièces jointes en annexe	Pièces jointes en annexe
Neutralité du ton	Neutralité du ton
Rédigé en général au présent de l'indicatif (l'exception du temps peut être accordée)	Utilisation facultative du présent
Les intervenants sont identifiés	Les instruments ne sont pas forcément nommés
Vocabulaire précis	Vocabulaire correct
Reproduction très fidèle des faits (constatations)	Reproduction fidèle
Pas de transmission ni d'articulation	Transmission, mots de liaison

V.6.- Vocabulaire utilisé pour la rédaction du procès verbal et du compte rendu :

Pour mettre en valeur une opinion, un point de vue	Pour Exprimer des craintes
Souligner Préciser, ajouter Faire apparaître que Mettre en lumière Faire remarquer Noter Dégager Suggérer	Emettre des réserves Regretter que S'inquiéter Déplorer
Pour traduire l'accord	Pour traduire l'opposition
Confirmer Appuyer Donner son assentiment Témoigner l'intérêt pour Acquiescer Approuver Exprimer sa préférence, privilégier Plaider pour	Nier Rétorquer Réfuter Désapprouver Marquer son désaccord Infirmer Objecter Contester

Chapitre VI.- La note administrative :

La note est un écrit de correspondance courant et utilisé à l'intérieur d'un même service ou d'une même administration, entre deux fonctionnaires et portant sur une problématique d'ordre professionnelle. Elle se caractérise par sa brièveté et sa concision.

Cet écrit, plus communément, appelé **note** dans l'administration, elle peut être :

a)- **Une note de synthèse** : de portée générale, elle est construite sur une analyse et/ou une synthèse ;

b)- **Une note administrative ou note hiérarchique** : de portée plus technique, elle est construite sur une analyse et/ou une synthèse d'un problème (affaire/dossier), pour aider un supérieur hiérarchique à la décision.

Elle comporte rarement la formulation de propositions.

La présentation de la note (de synthèse ou administrative) est proche de la lettre administrative en forme administrative et contient la mention pour une note adressée à un :

1)- **Supérieur hiérarchique** : Note à **l'attention de M**

2)- **Collègue** : Note à **M**.....

3)- **Subordonné** : Note **pour M**.

Il est entendu que le destinataire sera identifier par Monsieur ou Madame et sa fonction ;

Le corps de la note peut être agrémenté de titres, sous titres, d'alinéas ...

En page suivante, le schéma de présentation d'une trame type d'une note (à titre indicatif c'est-à-dire non figée).

Trame type d'une note (de synthèse ou administrative) (à titre indicatif)

..... Tutelle

..... En-tête

.....(lieu), le(date)....

N° :

NOTE
A l'attention de M.
(le cas échéant : Sous couvert S/C.
A M.
Pour M.

Objet : Exemple : Mise en œuvre des actions prioritaires en 2014.
Référence : Textes utilisés pour rédiger la présente note
Pièces jointes : (en bas à gauche dans la marge)

Introduction ou entrée en matière : (Elle représente le sujet et rappelle le contexte)

Développement ou exposé : (Les paragraphes sont plutôt courts, en évitant les titres, sous titres, numéros et soulignements)

Conclusion : (Elle n'est pas obligatoire, mais le cas échéant, on insiste sur l'importance à donner à son application).

Pas de formule de salutation (de politesse)

Cachet rond, griffe et signature

VII.- Informations complémentaires :

VII.1.- Le courrier électronique : (message – messagerie électronique) se substitue au mail et à l'e-mail (abréviation de electronic mail) ces deux termes ont été empruntés à l'anglais.

Dans le cadre juridique, il reste à savoir si le code civil reconnaît que l'écrit sur support électronique est admis en preuve au même titre que l'écrit sur support papier, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont l'écrit émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à garantir l'intégrité.

La confidentialité du courrier électronique reste limitée. En effet, un message expédié est relayé par divers ordinateurs vers un serveur de courrier où, il est entreposé jusqu'à ce qu'il soit lu. Tout au long du trajet, il peut avoir été copié par des opérations automatiques visant à faire des copies de sécurité.

VII.2.- La hiérarchie : L'administration est une structure pyramidale (succession d'autorités selon une échelle organisationnelle dans une même administration ou secteur), elle se caractérise par un respect de la hiérarchie, à titre d'exemple, vous lirez, ci-après, quelques incidences sur le style administratif et les formules utilisées :

Le supérieur	Le subordonné
Informe	Rend compte
Fait savoir à	Expose
Fait connaître à	Porte connaissance à
Fait observer à	Se permet de faire observer à
Fait remarquer à	Se permet de faire remarquer à
Note	Ne peut noter
Observe	-
Constata	Se permet de constater
Précise	Se permet de préciser
Rappelle	Se permet de rappeler
Demande l'avis de	Sollicite l'avis
Demande à	Sollicite de
Prie	Est reconnaissant à
Prescrit, ordonne	Propose à
Enjoint à	Suggère à, invite à
Signale à	Croit de voir signaler

L'expression très administrative (**J'ai l'honneur**) bien que contestée et moins utilisée, continue malgré tout de caractériser la correspondance administrative en apportant une certaine solennité. Exemple de formulation (**J'ai l'honneur**) par le supérieur et le subordonné

Le supérieur	Le subordonné
De vous faire remarquer	De vous rendre compte
De vous faire observer	D'attirer votre attention sur
De faire savoir	De porter à votre connaissance
De vous faire connaître	De vous proposer

VIII.- Lexique d'expressions administratives usuelles :

Il a été jugé nécessaire d'ajouter un petit lexique de vocabulaire sous forme d'apport de langage, dans le souci de faciliter l'utilisation de terminologies proprement administratives.

Expressions	Significations
Abrogation	Abolition d'une disposition législative ou réglementaire
Acte administratif	Ecrit par lequel l'administration prend une décision en créant des droits et des obligations à l'égard des administrés
Adopter	Approuver, voter
Afférent	Qui se rapporte à
Agent	Terme général désignant la personne employée dans une administration
Ajourner	Reporter un jugement ou une décision à une date ultérieure
Amender	Modifier un projet de texte
Ampliation	Copie authentique d'un acte dont l'original est conservé par le service émetteur
annexes	Pièces jointes à un document administratif
Arrêté	Décision écrite d'une autorité administrative (Ministre, Wali, P/APC)
Assujettir	Soumettre à une taxe ou à un impôt
Avenant	Acte modifiant les clauses d'un contrat
Bordereau	Imprimé servant de lettre d'envoi de documents entre services administratifs
Ci-joint	Signifie joint à ceci, s'accorde avec son complément, lorsque celui-ci est placé avant, autrement invariable
Commission administrative paritaire (CAP)	Commission dans laquelle l'administration et le personnel sont représentés par moitié et statuant sur les situations statutaires des personnels
Communiquer, communication	Etre en relation (échanger) ou transmettre (par ex. un document) à charge de retour
Compétence	Droit d'une autorité à connaître d'une action (cette affaire est de la compétence du Wali)
Compte rendu	Exposé, relation, rapport d'un évènement, d'une situation, d'une réunion
Contreseing	Deuxième signature apposée sur un acte pour authentifier la première ou indiquer un engagement solidaire (signature de celui qui contresigne)
Copie conforme	Concordance de la copie avec l'original, sans pour autant la rendre authentique
Décentralisation	Transfert de compétence à des Collectivités territoriales autonomes, avec un contrôle à posteriori par le Wali
Déconcentration	Délégation du pouvoir de décision à des autorités administratives déconcentrées, mais restant soumises au pouvoir hiérarchique de l'Etat (et son représentant le Wali)
Délégation de signature	Transfert de pouvoir (s) permettant à un fonctionnaire d'agir au nom et pour le compte (au lieu et place) d'un autre fonctionnaire
Délibération	Examen d'une question par un groupe de personnes et suivi d'une décision
Dérogação	Exception par rapport à ce qui est prévu par la réglementation
Dessaisir	Retirer à un juge ou à une autorité administrative une affaire préalablement soumise à sa décision
Disposition	Point qui règle un texte législatif et réglementaire
Errements	Manière habituelle d'agir (erreurs, fautes)
Exercice	Durée dans laquelle s'inscrit normalement une procédure
Exonérer	Dispenser d'un paiement ou d'une obligation de faire
Exposer	Expliquer, faire connaître
Fonctions	Activités et tâches exercées par un agent
Gré	Savoir gré = être reconnaissant
Hiérarchie	Subordination des fonctionnaires les uns aux autres
	- 49 -

Incidence	Effet, conséquence
Instruction (s)	Prescription(s), donnée (s) par l'autorité supérieure relative à l'interprétation et à l'application d'une loi, d'un règlement
Interprétation	Donner une signification, une explication à un texte
Justifier	Prouver le bien fondé
Liquider	Calculer, régler une dette
Mandater	Payer
Mesure	Décision prise par une autorité administrative
Modalités	Terme courant désignant la forme d'un acte, d'un fait, d'une démarche et les circonstances qui s'y rapportent
Moyens	Argument juridique invoqué à l'appui d'une demande ou défense en justice
Notifier	Porter à la connaissance de l'intéressé
Objet	(Nature de la demande), terme très courant désignant ce sur quoi porte une affaire, une décision, un droit, une obligation, une démarche, une conversation
Prendre acte	Prendre bonne note de (ex. je prends acte de votre décision)
Prendre attache	Se rapprocher de, prendre contact avec
Procès verbal	Compte rendu officiel et écrit de ce qui a été dit ou fait au cours d'une réunion/assemblée
Référence	Indication des documents ou événements antérieurs auxquels se rapporte l'affaire traitée, placée sous l'objet dans une lettre administrative
Relatif	Terme très courant signifiant se rapportant à
Requête	Demande verbale ou écrite (adresser une requête)
Reserve	Restriction, sous réserve de ... sous condition de ...
Saisir	Demander à une autorité ou à un juge de se prononcer
Soumettre	Adresser pour examen, étude, pour décision
Statuer	Prendre une décision sur un problème, une affaire, un cas, se prononcer
Surseoir	Interrompre momentanément les effets d'un texte
Suscription	Identification du destinataire d'une lettre administrative en forme administrative ou impersonnelle
Suspendre	Interrompre les effets d'une décision, d'un texte réglementaire
En-tête ou timbre	Informations sur le service émetteur à l'origine du courrier, placée en haut à gauche dans une lettre administrative
Viser	Attester par une signature, que l'on a pris connaissance d'un document, d'une opération, se référer à

Remarques :

a)- Le principe hiérarchique, dans l'administration, veut que l'on écrive au responsable de l'administration destinataire et non directement à l'un des services ou bureaux.

b)- En tant que rédacteur, vous devez toujours faire en sorte que le destinataire de votre courrier, qui est, aussi votre lecteur, soit en mesure de comprendre et d'apprécier la ou les démarches qui lui incombent, les informations que vous lui communiquez .

Par conséquent, vous veillerez à utiliser un langage le plus clair possible, en évitant le verbiage administratif (trop parler pour dire peu) et les formules surannées (démodées)

IX.- Tableau synoptique de certains documents produits par l'administration :

Documents	But	Fond	Document	
			Interne	Externe
Loi	Acte juridique matérialisant les décisions du pouvoir législatifs	De portée générale la loi fixe des règles et des principes		X
Décret	Acte juridique matérialisant les décisions du pouvoir exécutif	De portée générale, il favorise l'application de la loi		X
Arrêté	Acte juridique matérialisant les décisions de l'exécutif (Etat et Collectivités locales)	Fonction de l'affaire Crée des droits et des obligations		X
Délibération	Acte juridique matérialisant les décisions des assemblées territoriales	Reflet exact de la discussion et de la décision intervenue		X
Rapport	Compte rendu détaillé d'une affaire Etude d'une question	Fonction du dossier Analyse, synthèse et propositions	X	X
Note (simple ou assortie de propositions)	Avoir une connaissance précise et complète d'une affaire ou opération	Fonction du dossier Analyse, synthèse, certains cas des propositions	X	X
Note de service Circulaire Instruction	Préciser un point particulier Fixe une réunion Provoque une décision	Fonction du dossier Analyse, synthèse, conclusion	X	
Lettre administ. en forme administ	Etablir un contact direct avec une autre administration ou au sein d'une même administration	Fonction du dossier	X	X
Lettre administ. En forme person.	Etablir un contact direct avec un particulier, une société ou une collectivité territoriale (élu)	Fonction du dossier		X
Procès verbal	Reproduire aussi fidèlement que possible les détails d'une réunion (faire foi de)	Fonction de la réunion Analyse, synthèse rigoureuse Document exhaustif	X	X
Compte rendu	De caractère juridique moins accentué que le PV, Son objectif est d'informer	Fonction de la réunion ou de l'affaire Synthèse, voire analyse fidèle Document sélectif	X	X
Bordereau	Assure l'accompagnement des documents entre les services administratifs	Se justifie lorsque l'établissement d'une lettre n'est pas nécessaire	X	

-oOo- S O M M A I R E -oOo-

Chapitre I : Généralités de la correspondance administrative

I.1.- Utilité et rôle de la correspondance	Pages 1
I.2.- Exigences de l'expression écrite	2
I.3.- Ecrire pourquoi ?	2
I.4.- Les documents administratifs	
I.4.1.- Définition	2
I.4.2.- Différents types de correspondance	2
I.4.3.- Domaines dans la hiérarchie administrative	2
I.4.4.- Organisation graphique des services de l'administration	3

Chapitre II : La lettre administrative

II.1.- Qualités d'une bonne lettre	3
II.2.- Le style	3
II.3.- La présentation de la lettre	4
II.4.- La normalisation	5
II.5.- Expressions portant le mot lettre	5
II.6.- Expressions contenant le mot lettre	5
II.7.- Quelques synonymes du nom lettre	6
II.8.- Abréviations en usage et titres de civilité	6
II.9.- Les formes de la lettre administrative	6
II.9.1.- Forme administrative	6
II.9.2.- Forme personnelle	7
II.9.3.- Correspondances adressées aux élus des collectivités territoriales	7
II.9.4.- Règles communes de présentation de la lettre	7
Schéma d'une lettre administrative en forme administrative	8
Schéma d'une lettre administrative en forme personnelle	9
Schéma d'une lettre commerciale pour comparaison	10
II.9.5.- Caractéristiques de la correspondance administrative	11
II.9.5.1.- Présentation formalisée	11

II.9.5.2.- Respect de la hiérarchie et le sous couvert pour la forme admin.	11
II.9.5.3.- Ponctualité adaptée	
II.9.5.3.1.- Principaux signes de ponctuation	11
II.9.5.3.2.- Signes de ponctuation à ne pas utiliser	11
II.9.5.4.- Style administratif caractérisé par :	
II.9.5.4.1.- La responsabilité de l'administration	11
II.9.5.4.2.- La neutralité et l'objectivité	12
II.9.5.4.3.- La clarté et la concision	12
II.9.5.4.4.- La courtoisie et la politesse	12
II.9.5.5.- Un langage administratif privilégiant la prudence et la précision	12
II.9.5.6.- Signature, autorisation de signature et délégation de signature	
II.9.5.6.1.- La signature	12
II.9.5.6.2.- L'autorisation de signature	13
II.9.5.6.3.- La délégation de signature	13
II.9.5.7.- Formules d'appel et de politesse	
II.9.5.7.1.- Formule d'appel	13
II.9.5.7.2.- Formule de politesse	14
Chapitre III.- Le bordereau d'envoi ou de transmission	
III.1.- Définition	15
III.2.- Présentation du bordereau	15
III.3.- Schéma d'un bordereau de transmission	16
Chapitre IV.- La rédaction administrative	
IV.1.- Les règles de rédaction	17
IV.2.- La correspondance vue sous un double aspect	17
IV.3.- Correspondance relative aux demandes de renseignements	18
IV.3.1.- Plan d'une demande de renseignements	18
IV.3.2.- Etude de cas pratique (sujet)	18
Corrigé proposé	19
IV.3.3.- Quelques formules	

IV.3.3.1.- Introduction	20
IV.3.3.2.- Détails	20
IV.3.3.3.- Motif de la demande	20
IV.3.3.4.- Promesse de discrétion	20
IV.3.3.5.- Offre de services analogues	20
IV.4.- Correspondance relative aux réponses aux demandes de renseignements	
IV.4.1.- Plan de la lettre réponse à une demande de renseignements	21
IV.4.2.- Etude de cas pratique (sujet)	21
Corrigé proposé	22
IV.5.- Correspondances relatives à la réception d'une livraison	
IV.5.1.- Correspondance relative aux réclamations	23
IV.5.2.- Plan d'une lettre de réclamation	24
IV.5.3.- Etude de deux cas pratiques (sujet)	24
Corrigé proposé premier cas (livraison non conforme)	25
Corrigé proposé deuxième cas (livraison endommagée)	26
Chapitre V.- Les rapport, procès verbal et compte rendu	
V.1.- Le rapport	27
V.1.1.- Le plan du rapport	28
Présentation schématique du rapport	29
V.1.2.- Etude de cas pratique (sujet)	29
Corrigé proposé	30 /31
V.2.- Le procès verbal	32
V.2.1.- Présentation descriptive du procès verbal	32/33
Présentation schématique d'un procès verbal	34/35
V.2.2.- Etude de cas pratique (sujet)	36
Corrigé proposé	37/38
V.3.- Le compte rendu	
V.3.1.- Présentation descriptive du compte rendu	39
Présentation schématique du compte rendu	40

V.3.2.- Etude de cas pratique (sujet)	41
Corrigé proposé	42/43
V.4.- Récapitulatif du procès verbal et de compte rendu	43
V.5.- Points communs entre le procès verbal et le compte rendu (comparaison)	44/45
V.6.- Vocabulaire utilisé dans la rédaction du procès verbal et du compte rendu	45
Chapitre VI.- La note administrative	46
Vi.1.- Présentation schématique de la note	47
Chapitre VII.- Informations complémentaires	
VII.1.- Le courrier électronique	48
VII.2.- La hiérarchie	48
Chapitre VIII.- Lexique d'expressions usuelles dans l'administration	49/50
Chapitre IX.- Tableau synoptique de certains textes et documents administratifs	51